

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan di era modern saat ini terjadi semakin cepat di semua kegiatan bisnis. Sehingga tantangan dunia usaha semakin dinamis, dan menuntut organisasi untuk terus-menerus mengembangkan cara baru dalam menjalankan bisnis. Tuntutan-tuntutan produktivitas, efektivitas, dan efisiensi yang semakin tinggi memaksa perusahaan untuk mengoptimalkan setiap sumber daya yang dimilikinya, termasuk sumber daya manusia.

Samsudin (2010: 1) SDM atau sumber daya manusia adalah orang-orang yang merancang dan menghasilkan barang atau jasa, mengawasi mutu, memasarkan produk, mengalokasikan sumber daya finansial, serta merumuskan seluruh strategi dan tujuan organisasi. Sumber daya manusia juga merupakan faktor pendukung dalam pengelolaan suatu organisasi. Mereka yang menjadi penggerak roda organisasi dalam mencapai dan mewujudkan tujuan dan sasaran yang ditetapkan.

Pelaksanaan tugas SDM diarahkan oleh sebuah manajemen yakni Manajemen Sumber Daya Manusia. Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi (Mangkunegara, 2013 :32).

Manajemen sumber daya manusia bertanggung jawab untuk meningkatkan kinerja organisasi. Masalah yang mempengaruhi kinerja karyawan sangatlah banyak dan ini sebagai tantangan tersendiri untuk perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia karena keberhasilan suatu perusahaan itu tergantung pada sumber daya manusia yang berkualitas. Menurut Mangkunegara (2013:67), bahwa istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang) yaitu hasil kerja (*output*) secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. *Output* perusahaan yang buruk dapat disebabkan oleh penurunan kinerja karyawan, dan hal ini dapat terlihat ketika karyawan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan dengan target kualitas dan kuantitas yang ditentukan oleh perusahaan.

Usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan antara lain adalah memperhatikan beban kerja karyawan. Menurut Sudiharto (2001 :22), beban kerja merupakan salah satu unsur yang harus diperhatikan bagi seorang tenaga kerja untuk mendapatkan keserasian dan produktivitas kerja yang tinggi selain unsur beban tambahan akibat lingkungan kerja dan kapasitas kerja. Beban kerja karyawan yang berlebihan akan menghambat kinerja karyawan karena mereka mengalami ketidakseimbangan.

Selain beban kerja, kualitas kehidupan kerja atau *Quality of Work Life* (*QWL*) juga merupakan faktor untuk meningkatkan kinerja karyawan. Perusahaan bertanggung jawab untuk memelihara kualitas kehidupan kerja dan membina tenaga kerja agar bersedia memberikan sumbangannya secara optimal untuk

mencapai tujuan perusahaan (Rethinam dan Ismail, 2008 :55). Cascio (2006) menyatakan kualitas kehidupan kerja sebagai persepsi karyawan bahwa mereka ingin merasa aman, secara relatif merasa puas dan mendapat kesempatan berkembang selayaknya manusia.

Penelitian mengenai pengaruh beban kerja dan kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan telah banyak dilakukan, dengan menunjukkan hasil yang berbeda-beda. Penelitian yang dilakukan oleh Chandra dan Adriansyah (2017) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan Sugiharjo dan Aldata (2018) dalam penelitiannya menemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian Arrosyd, dkk (2016), Nugraheni (2018) menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan hasil penelitian Nurrohmah (2017) menunjukkan bahwa *quality of work life* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Namun, *quality of work life* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Variabel kepuasan kerja karyawan secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Serta *quality of work life* berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja karyawan.

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban suatu negara untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara yang layak dan juga memberikan perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh warga negara. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004

dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 maka dibentuklah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS yang merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Sosial Nasional dan program BPJS Kesehatan ini resmi mulai berlaku pada tanggal 1 Januari 2014.

BPJS Kesehatan merupakan Badan Hukum Publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden dan memiliki tugas untuk menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN dan KIS) untuk Pegawai Negeri Sipil, dan bagi seluruh masyarakat Indonesia mulai dari mereka yang berada di strata ekonomi atas hingga mereka yang berada di bawah garis kemiskinan.

Fadillah (2019) dalam kompasiana.com menyatakan bahwa pada tahun 2019, BPJS kesehatan menargetkan seluruh penduduk Indonesia yang berjumlah 250 juta jiwa telah *tercover* oleh program jaminan kesehatan ini. Demikian pula Untung Suseno Sutarjo, Sekretaris Jenderal Kementerian Kesehatan, dalam kompasiana.com mengatakan bahwa “Pelaksanaan BPJS Kesehatan harus lebih baik, sebab peserta BPJS Kesehatan terus meningkat. Begitu pula mitra BPJS Kesehatan seperti rumah sakit, klinik dan dokter”.

Kepala BPJS Kesehatan Cabang Malang, Hendry Wahjuni dalam REPUBLIKA.CO.ID, mengemukakan bahwa pada akhir tahun 2019 BPJS Kesehatan Cabang Malang menargetkan empat juta atau sekitar 95 persen warga Malang Raya sudah menjadi peserta BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan Cabang Malang juga telah menggandeng beberapa instansi membidik peserta baru.

Meningkatnya jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) tersebut tentunya menuntut pegawai BPJS Kesehatan Cabang Malang untuk dapat bekerja

sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dengan baik sehingga mampu untuk melayani masyarakat dengan baik. Keberhasilan ini antara lain dapat diketahui dari kinerja pegawai BPJS Kesehatan Cabang Malang.

Kinerja seorang pegawai dapat diukur dan diketahui apabila memenuhi kriteria atau standar keberhasilan tertentu sebagai barometer yang ditetapkan organisasi. Mengutip Rivai & Sagala (2009), penilaian kinerja mengacu pada sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil termasuk ketidakhadiran. Penilaian kinerja pada BPJS Kesehatan Malang telah menggunakan sistem komputerisasi dan penilaian dilakukan kepala bidang/unit menggunakan satuan poin sebagai berikut:

Tabel 1.1. Kinerja Pegawai BPJS Kesehatan Cabang Malang
Periode 2016-2017

No	Unsur Penilaian Kinerja	Target Kinerja (Poin)		Realisasi Kinerja (Poin)	
		2016	2017	2016	2017
1	Kualitas	1,00	1,00	1,00	1,00
2	Kuantitas	1,00	1,00	0,30	0,25
3	Ketepatan waktu	1,00	1,00	0,80	0,79
4	Efektivitas	1,00	1,00	0,80	0,78
5	Kemandirian	1,00	1,00	1,00	1,00
Total		5,00	5,00	3,90	3,82

Sumber: Ka. Bidang SDM, Umum dan Komunikasi BPJS Kesehatan Cabang Malang

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa unsur penilaian kinerja terdiri dari kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Setiap pegawai ditargetkan mendapatkan nilai/poin 5,00 untuk kinerjanya. Nilai/poin target kinerja telah ditentukan/ditetapkan oleh BPJS Pusat Jakarta. Kinerja pegawai BPJS Kesehatan Cabang Malang mengalami penurunan, hal ini dapat diketahui bahwa rata-rata pegawai mendapatkan nilai/poin (realisasi kinerja) sebesar 3,90

pada tahun 2016 menjadi 3,82 pada tahun 2017. Penurunan kinerja terbesar terjadi pada unsur penilaian kuantitas.

Beban kerja pegawai BPJS berbeda-beda sesuai dengan fungsi layanan masing-masing bidang. Bidang perluasan peserta dituntut untuk merekrut peserta sebanyak-banyaknya, bidang pelayanan peserta dituntut untuk melayani/menangani keluhan peserta dengan baik. Beban kerja bidang penjaminan manfaat adalah meningkatkan pengelolaan penjaminan fasilitas kesehatan primer dan rujukan. Bidang penagihan dan keuangan dituntut untuk dapat melakukan penagihan kepada peserta yang menunggak pembayaran iuran BPJS dan keuangan internal BPJS Kesehatan Cabang Malang. Bidang SDM, Umum dan Komunikasi dituntut untuk mampu membangun komunikasi internal dan eksternal, serta mengelolah SDM yang ada pada BPJS. Penilaian beban kerja pada BPJS Kesehatan Cabang Malang meliputi target yang harus dicapai, kondisi pekerjaan dan standar pekerjaan. Seiring dengan semakin meningkatnya jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), maka target yang harus dicapai oleh pegawai juga meningkat serta standar pekerjaan menjadi lebih tinggi. Hal ini tentunya menyebabkan jumlah pegawai yang ada saat ini terlalu sedikit untuk menangani pekerjaan yang ada dan pegawai harus melakukan lembur untuk menyelesaikan pekerjaannya.

Selain beban kerja, kualitas kehidupan kerja (*QWL*) pegawai BPJS Kesehatan Cabang Malang juga mempengaruhi kinerja pegawai. BPJS Kesehatan Cabang Malang memberikan peluang bagi pegawai untuk pertumbuhan dan perkembangan, partisipasi, serta lingkungan fisik (kerja) yang berbeda di setiap

ruang atau bidang. Pengawasan pegawai dilakukan oleh pegawai yang menduduki jabatan di atasnya. BPJS pusat menilai sesuai rapot yang diajukan oleh kantor cabang. Sistem imbalan yang diterima pegawai yaitu gaji pokok, tunjangan, tunjangan hari raya, dan insentif yang diberikan pada setiap akhir tahun. Integrasi tempat kerja BPJS cukup baik, karena antar bidang terkait saling bersinergi dan melengkapi yang ditunjukkan dalam bentuk *team work*.

Secara keseluruhan kualitas kehidupan kerja (*QWL*) pegawai BPJS Kesehatan Cabang Malang selama ini cukup baik, akan tetapi dengan semakin bertambahnya jumlah peserta yang harus dilayani tentunya sistem imbalan yang inovatif harus diperhatikan khususnya insentif yang diberikan pada setiap akhir tahun.

Berdasarkan *research gap* dan fenomena di atas maka penelitian ini mengambil topik yang berjudul “**Pengaruh Beban Kerja dan *Quality of Work Life* terhadap Kinerja Pegawai pada BPJS Kesehatan Cabang Malang**”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana beban kerja, *quality of work life*, dan kinerja pegawai pada BPJS Kesehatan Cabang Malang?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada BPJS Kesehatan Cabang Malang?

3. Apakah *quality of work life* berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada BPJS Kesehatan Cabang Malang?
4. Apakah beban kerja dan *quality of work life* berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai pada BPJS Kesehatan Cabang Malang?
5. Diantara variabel beban kerja dan *quality of work life* manakah yang paling berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada BPJS Kesehatan Cabang Malang?

C. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Responden Penelitian

Responden pada penelitian ini adalah pegawai tetap BPJS Kesehatan Cabang Malang tahun 2019 sejumlah 47 orang.

2. Variabel Penelitian

- a. Kinerja Pegawai menurut Robbins (2006 :260) dengan indikator kuantitas, kualitas, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian.
- b. Beban Kerja menurut Putra (2012 :22) dengan indikator target yang harus dicapai, kondisi pekerjaan, standar pekerjaan.
- c. *Quality of Work Life* menurut Walton dalam Zin (2004 :323-334) dengan indikator pertumbuhan dan pengembangan, partisipasi karyawan, kompensasi, dan Lingkungan kerja.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan dari penelitian ini yaitu:

- a. Mendiskripsikan beban kerja, *quality of work life*, dan kinerja pada pegawai pada BPJS Kesehatan Cabang Malang.
- b. Menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai pada BPJS Kesehatan Cabang Malang.
- c. Menganalisis pengaruh *quality of work life* terhadap kinerja pegawai pada BPJS Kesehatan Cabang Malang.
- d. Menganalisis pengaruh beban kerja dan *quality of work life* terhadap kinerja pegawai pada BPJS Kesehatan Cabang Malang.
- e. Menganalisis variabel yang dominan berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada BPJS Kesehatan Cabang Malang.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dapat diambil dari penelitian ini dari segi teoritis maupun praktis, adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Sebagai refrensi bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti tentang beban kerja, *quality of work life* dan kinerja pegawai.

b. Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang

Manajemen Sumber Daya Manusia mengenai pengaruh beban kerja, dan *quality of work life* terhadap kinerja pegawai.

2. Sebagai tambahan informasi dan masukan bagi BPJS Kesehatan Cabang Malang, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan untuk dapat menyusun strategi guna meningkatkan kinerja pegawainya.

